アフターサービスのしおり

お買い上げいただきありがとうございます。
本書は、アフターサービスを受ける際に必要ですので必ず保管してください。

ご依頼される前に

1 **当社ホームページのサポートページ（http://www.jp.playstation.com/support/）をご覧になって、故障かどうかをご確認ください。**
ご確認いただけない場合はインフォメーションセンターにご相談ください。

2 **アフターサービス規定／保証規定を必ずお読みください。**
必ずアフターサービス規定／保証規定をお読みになり、同意いただいたうえでアフターサービスを依頼してください。

ご依頼されるときは

以下の手順に従ってご依頼ください。また、アフターサービス規定/保証規定を必ずお読みください。

1 **お申込み方法をお選びください。**

宅配業者が当社を代行して製品を引き取りにうかがいます。お申込み方法は下記のAまたはBのどちらかをお選びください。

A **オンライン修理受付サービスにてお申込みいただけます。**
製品の修理受付からお客様のお手元にお届けするまでを、メール配信によりご案内します。

オンライン修理受付サービス
URL　http://www.jp.playstation.com/R/online_rps
携帯サイトによる受付～出荷連絡サービス

B **インフォメーションセンターにてお申込みいただけます。**
下記インフォメーションセンターまでご連絡ください。

お問い合わせ
株式会社ソニー・コンピュータエンタテインメント インフォメーションセンター
http://www.jp.playstation.com/support/（よくあるお問い合わせ、修理の受付など）
TEL 0570-000-929（一部のIP電話 050-3754-9800） 受付時間 10:00～18:00
お問い合わせの際にお客様からご提供いただいた個人情報のお取り扱いにつきましては、上記URLをご覧いただくか、インフォメーションセンターにお問い合わせください。

14才までのお子さまは、ほごしゃのかたといっしょにでんわしてください。

2 **「お客様カルテ」に必要事項をご記入ください。**

「お客様カルテ」の各項目は、該当する答えがない場合を除き、もれなくご記入ください。
「お客様カルテ」が添付されていない場合には、交換／修理ができないことがあります。

14才までのお子さまは、ほごしゃのかたといっしょにかいてください。

3 **大切なデータはバックアップを行ってください**

セーブデータなど大切なデータは、外部メディアにコピーするなどバックアップを行ってください。セーブデータをバックアップするには、1度でもPlayStation™Networkにサインインする必要があります。複数のユーザーを登録されている場合は、それぞれでバックアップを行ってください。詳しくはサポートサイトをご覧ください。

株式会社 ソニー・コンピュータエンタテインメント
4-542-013-12 Printed in China

4 **「いつも使うPS4として登録する」に設定している場合は、解除してください**

アフターサービスにお申込みになる本体を「いつも使うPS4として登録する」に設定している場合は、解除してください。複数のユーザーを登録されている場合はそれぞれでログインして解除をしてください。解除方法はユーザーズガイドをご覧ください。

5 **個人情報保護および第三者による不正使用を防止するため**

第三者による不正利用を防ぐため、PS4™のユーザーにサインイン（Sony Entertainment Networkアカウント（SENアカウント）を登録）している場合は、アフターサービスに送る前に必ずサインアウトを行ってください。複数のユーザーを登録されている場合は、それぞれでログインしてサインアウトを行ってください。

6 **パスコードの削除**

PS4™にログインするときにユーザーのログインパスコードを登録している場合は、パスコードを削除してください。削除しないと当社にて診断ができない場合がございます。複数のユーザーを登録されている場合は、それぞれのユーザーでパスコードの削除を行ってください。詳しくはサポートサイトをご覧ください。

7 **梱包してください。**

購入時の箱および梱包材をお使いください。購入時の箱がない場合は、当社より有料にて梱包用の箱をお送りすることができます。

ご注意
■上記の梱包方法以外でお送りいただく場合は、輸送中に本体が破損しないよう充分注意して梱包してください。不充分な梱包により、輸送中に製品が破損したと考えられる場合は、交換／修理をお断りします。

発送時に渡される「発送伝票控え」は、製品がお手元に戻るまで必ず保管してください。

【料金のお支払いについて】

料金は、アフターサービス後の製品を受けとるときに宅配業者にお支払いください。お支払い方法は、現金、クレジットカード、デビットカードから選べます。（一部ご利用いただけない地域があります。）

【お客様の個人情報のお取り扱いについて】

■情報の使用目的

お客様カルテやインフォメーションセンターへのお問い合わせでご提供いただいた氏名、住所などの個人情報（以下個人情報）は、株式会社ソニー・コンピュータエンタテインメントにて商品のアフターサービスに利用するという目的で使用します。これ以外の目的で個人情報を使用する際は、改めてお知らせし、お客様の同意をいただきます。

■情報の保管・開示

お客様にご提供いただいた個人情報は、ソニーグループ・プライバシーポリシーに基づいて保管いたします。詳しくは、http://www.jp.playstation.com/about/privacy.html にてご確認いただけます。

■お問い合わせ先

個人情報について詳しくは、インフォメーションセンターへお問い合わせください。

※14才までのお子さまへ
電話をかけるときは、大人の方といっしょにかけてください。
お客様カルテも大人の方といっしょに書いてください。

■アフターサービス規定／保証規定

株式会社ソニー・コンピュータエンタテインメント（以下当社）は次の内容に従い、お客様にアフターサービスを提供します。
これらの規定に同意いただいたうえでアフターサービスを依頼してください。

アフターサービス規定

1 交換／修理について

1) PlayStation®4 をアフターサービスに出すときは、個人情報保護および第三者による不正使用を防止するためPlayStation™Network からサインアウトしてください。
2) 故障製品と一緒にお送りいただいたものは、返却いたしかねます。お客様が製品購入後に取り付けた物品（シールなど）は取り外してからお送りください。
3) お送りいただいた製品は、当社の判断により交換または修理の対応を行います。交換の場合、故障内容の説明は出来かねます。
なお、交換／修理には環境にも配慮し再生部品を使用する場合や、ファクトリーリファービッシュ品と交換する場合があります。
（ファクトリーリファービッシュ品とは返品商品、初期不良品などを修理調整し、当社が性能および信頼性において新品と同等の品質を確認した機能整備済み製品です。）
4) 交換の場合、お客様からお送りいただいた製品（本体、箱など）、および修理にあたって取り外した故障部品については、3）の理由により当社の所有物として回収します。あらかじめご了承ください。
5) 製品の交換／修理にともない、ハードディスクの初期化・再設定が必要な場合があります。あらかじめ、データのバックアップをとることをお勧めいたします。
6) アフターサービスの内容によっては、本機の仕様とは異なる製品との交換になる場合があります。
7) システムソフトウェアをアップデートします。
8) PS4™本体の設定を変更することがあります。

2 交換／修理をお断りする場合について

1) 不当な修理／分解／改造（ソフトウェアを含む）が行われた製品
2) 当社所定のシステムソフトウェア使用許諾契約に違反する使いかたをされた製品
3) PS4™本体（横置きの場合）底面のシリアルラベルおよび背面の開封防止シールがない、または、はがした痕跡のある製品
4) 不充分な梱包により、輸送中に破損したと考えられる製品（梱包方法は当規定「梱包について」をご覧ください）
5) 損傷が激しく、修理しても機能の維持が困難であると当社が判断した場合
6) 記録媒体（ハードディスクや記録メディア）内の、損傷したデータの復旧

3 料金について

1) 保証期間後の本体のアフターサービスは有料となります。料金表については当社ホームページのサポートページ（http://www.jp.playstation.com/support/）をご覧ください。
2) 点検・見積りを依頼された場合は有料となります。見積り後に交換／修理をキャンセルされた場合も有料となります。

4 データについて

1) 交換／修理にともない、お客様のデータが失われる場合があります。プリインストールされているコンテンツや、購入後にお客様ご自身が本体および記録媒体内にインストールしたコンテンツのデータ、その他記録媒体内のデータ全てについて、当社は一切の責任を負いかねます。
2) 所有権放棄された記録媒体内のデータは、第三者が不当にふれることがないよう、合理的な管理体制のもとで処分します。

5 梱包について

1) 交換／修理にあたって、対象製品をお送りいただく際は、購入時の箱および梱包材をお使いのうえ、購入時の箱を包装紙などで包んでください。なお、購入時の箱がない場合には、当社より有料にて梱包用の箱をお送りすることができます。
2) 1）の梱包方法以外でお送りいただく場合は、輸送中に本体が破損しないよう充分注意して梱包してください。不充分な梱包により、輸送中に製品が破損したと考えられる場合は、交換／修理をお断りします。

6 アフターサービス依頼品の保管について

アフターサービス依頼品の返却可能日をお知らせしている場合（お客様のご都合でお知らせできない場合を含む）、依頼をお受けした日から1年間を経過してもお受け取りいただけないときは、当社にて処分させていただきます。また、その際には修理料金に加え、保管（保管場所までの輸送費用を含むがこれに限らない）および処分に要した費用の一切を、当社の請求に従い速やかにお支払いいただきます。

7 ご注意

1) 出張交換／修理の依頼はお受けしていません。
2) 保証期間後の付属品の交換／修理の依頼はお受けしていません。
3) 部品単品の販売は一切行っていません。
4) この規定は、当社および当社以外の事業者に対するお客様の法律上の権利を制限するものではありません。
5) この規定は日本国内においてだけ有効です。（This rule is valid only in Japan.）
6) 当社はこの規定をいつでも更新・修正できるものとし、アフターサービスの際には最新の規定が適用されるものとします。
この規定に関する最新の情報については、当社ホームページのサポートページ（http://www.jp.playstation.com/support/）をご覧ください。

保証規定

1 保証期間内の製品については、「アフターサービス規定」に加え、この規定が適用されます。「アフターサービス規定」も必ずご覧ください。

2 保証期間はお買い上げ日より1年間です。

3 保証期間中に正常な使用状態（取扱説明書などの注意書きに従った使用状態）で故障した場合は、当社にて無料で交換／修理します。

4 保証期間内でも、次の場合は保証の対象外になります。

1) 保証書がない場合
2) 保証書に、お買い上げ日、販売店印などがない場合
3) 保証書が改ざんされている場合
4) 保証書が本機のものではない、または保証書からシリアルラベルがはがされているなど保証書が本機のものと確認できない場合
5) 使用上の誤り、他の製品から受けた障害
6) お買い上げ後の外的要因（落下、衝撃・圧力などの負荷、液体／異物の混入など）による故障および損傷
7) 火災／地震／風水害／その他の天変地異、公害、塩害、異常電圧などによる故障および損傷
8) 一般家庭外（例えば業務用）で使用したことによる故障および損傷
9）1)～8)に該当すると当社が判断した場合

5 保証期間内でも、次の場合は交換／修理をお断りします。

1) 不当な修理／分解／改造（ソフトウェアを含む）が行われた製品
2) 当社所定のシステムソフトウェア使用許諾契約に違反する使いかたをされた製品
3) PS4™本体（横置きの場合）底面のシリアルラベルおよび背面の開封防止シールがない、または、はがした痕跡のある製品
4) 不充分な梱包により、輸送中に破損したと考えられる製品（梱包方法は「アフターサービス規定」をご覧ください）
5) 損傷が激しく、修理しても機能の維持が困難であると当社が判断した場合
6) 記録媒体（ハードディスクや記録メディア）内の、損傷したデータの復旧

6 ご注意

1) この製品の保証は、当社および当社以外の事業者に対するお客様の法律上の権利を制限するものではありません。
2) この製品の保証は日本国内においてだけ有効です。（This warranty is valid only in Japan.）
3) 当社はこの規定をいつでも更新・修正できるものとし、アフターサービスの際には最新の規定が適用されるものとします。
この規定に関する最新の情報については、当社ホームページのサポートページ（http://www.jp.playstation.com/support/）をご覧ください。

保証書について

- 保証書は外箱に印刷されています。大切に保管してください。また、保証書からシリアルラベルをはがさないでください。
- 保証書に、お買い上げ日と販売店名が記入されていることを確かめてください。
- 保証書のシリアルラベルの番号は、本機のシリアルラベルの番号と一致しています。シリアルラベルで本機の保証書であることが確認できない場合は、保証の対象となりません。

© 2015 Sony Computer Entertainment inc. All rights reserved.
"PS"、"PlayStation"および"PS4"は株式会社ソニー・コンピュータエンタテインメントの登録商標または商標です。
"Sony Entertainment Network"は、ソニー株式会社の商標です。

お客様カルテ

本機を交換／修理する際は、この「お客様カルテ」にご記入のうえ、製品とともにお送りください。
「お客様カルテ」の各項目は、該当する答えがない場合を除き、もれなくご記入ください。

製品をお送りいただいた時点でアフターサービス規定および保証規定に同意されたものとみなされます。

14 才までのお子さまは、ほごしゃのかたといっしょにかいてください。

お客様にご提供いただく個人情報のお取り扱いにつきましては、アフターサービスのしおりの「お客様の個人情報のお取り扱いについて」をご覧ください。

フリガナ	
お客様名	
電話番号	**日中ご連絡可能な電話番号をご記入ください。** **オンライン修理受付サービスよりお申し込みの方はご登録の電話番号をご記入ください。** （　　）
フリガナ	
ご住所 (返送先)	〒□□□-□□□□ **都道府県**　　**市区郡** （アパート・マンション・寮）

20 歳未満のお客様は、交換／修理料金のお支払いについて保護者の署名が必要です。

保護者署名	**依頼した交換／修理に料金が発生した場合、支払いに同意します。**

日付 (記入日) **20　　年　　月　　日**

送るもの	ご使用中のハードディスク（お客様ご自身で換装された場合も含む）は内蔵したままお送りください。

使っていたソフトは？	
使っていた周辺機器は？	
使っていた記録メディアは？	
置きかたは？	□ **縦置き**　□ **横置き**
症状はいつ出ますか？	□ **いつも**　□ **ときどき**　□ **長時間使用したとき（　　時間）**　□ 特定の箇所 □ **その他（　　）**
お使いのテレビは？	**メーカー名**　　**型名**

何をするときにどうなりますか？ご記入ください。（発生状況、症状など）

本紙に関するご注意：法令により、宅配便に同梱する書面（お客様カルテ、その他の書面）は無封（封筒に入れた場合は封をしない）としてください。

株式会社 ソニー・コンピュータエンタテインメント